

مقدمه

هدف این مقاله بر اساس فعالیت های آکادمیک و سیاسی موجود پیرامون ارزش عمومی، به منظور کمک به سیاست گذاران، مدیران و نهادهای عمومی، به منظور درک مفهوم ارزش عمومی و نحوه استفاده از آن در عمل ایجاد گردید. ارزش عمومی بسیاری از نگرانی های معاصر مربوط به مدیران دولتی را نشان می دهد. اینها شامل مسائل از قبیل تامین مشروعیت تصمیم گیری، تخصیص منابع و سنجش نتایج خدمات می شود.

اهداف این پروژه عبارتند از:

- ارایه تعریف واضح و روشن از ارزش عمومی

- مجهز کردن مدیران دولتی با مجموعه ای از اصول راهنما که نهادها را به ایجاد ارزش های عمومی هدایت می کند،
- استفاده بخشی و مطالعات موردی برای نشان دادن اینکه سازمان ها چگونه ایجاد شکاف های بی که در دستیابی به ارزش عمومی رخ می دهد را درک کنند.

- روشن کردن اجزا و فرآیندهای ارزش عمومی برای تسهیل جذب و اندازه گیری آینده ،

این مقاله، خلاصه یافته های مرور ادبیات در مورد سیاست و مدیریت عمومی است و زمینه های نظری را که مفهوم ارزش عمومی را در بر می گیرد، ارائه می دهد.

بخش ۱: در ابتدای مقاله برای پاسخ به این سوال که آیا ارزش عمومی یک تئوری در مدیریت عمومی است یا خیر؟ نویسنده تئوری های مدیریت عمومی را به شرح ذیل تعریف می کند و در مقابل رابطه هر یک از آنها درخصوص ارزش عمومی نیر بحث می شود.

• تئوری های مدیریت عمومی تلاش می کنند تنش اساسی گریبانگیر بین دموکراسی و بوروکراسی را درک کنند. اینها به ادراکات متفاوت درباره نقش سیاستمداران و خدمتگزاران دولتی، تاثیر آنها در ساختارهای حکومتی، میزان اختیار اداری و مفاهیم منافع عمومی بستگی دارد.

• سه تئوری اصلی وجود دارد:

• سیاست گذاران - عوامل اجرایی: این عامل، استدلال می کند که سیاستمداران سیاست هایی را که مدیران دولتی پیاده سازی می کنند، ایجاد می کنند.

• **مدیریت عمومی جدید (NPM)**، این رویکرد کارایی فنی را به عنوان هدف سازمان های دولتی، در توسعه فرآیندهای دموکراتیک و ارزشهای اجتماعی، قرار داده است. این اغلب منجر به از دست دادن مسولیت و مشروعیت سازمانی می شود.

• **ارزش عمومی:** از نظر تئوری جدید خدمات عمومی، ارزش عمومی مورد بحث قرار می گیرد بعنوان یک تأکید دوباره بر نقش مهم مدیران دولتی در حفظ مشروعیت سازمان در چشم عموم. دور از حمایت از بازگشت به خدمات عمومی ناکارآمد، ارزش عمومی عقاید مربوط به خدمات عمومی ارزشمند و کارایی را در بر می گیرد، این امر خواستار پاسخگویی بیشتر گردید که به موجب آن سازمان ها با شهروندان خود به همان شکلی مواجه می شوند که با سران سیاسی خود، مواجه می شوند. به جای مدل های استاتیک، از بالا به پایین که مدیران دولتی را بر روی اهداف مرکزی هدایت و مدیریت عملکرد متمرکز می کنند. به این ترتیب، تلاش می کند، تنش بین بوروکراسی و دموکراسی از نو طرح کند.

این گزارش به ضعف صدای شهروندان در اکثر سیاست گذاری های عمومی در سال های اخیر اشاره می کند، و شهروندان تنها فرصت دارند که ترجیحات خود را از طریق صندوق های رای گیری بطور متناوب بیان کنند. اما ارزش عمومی برای مشارکت بیشتر عموم در تصمیم گیری بخاطر خودش بحث نمی کند. ارزش عمومی به عنوان یک رویکرد، ما را ملزم می کند تا بطور جدی ظرفیت مدیران عمومی را در همه سطوح برای درگیر شدن با شهروندان، بکار بگیریم. مدیران عمومی متخصص در ساختارهای اداری و بیشتر حساس به شرایط محلی هستند، بنابراین به طور فزاینده ای باید مشخص شود بهترین توصیف از نقش سیاسی، چیست. بنابراین ارزش عمومی بر مجوز عمومی برای فعالیت های سازمان تغییر می کند. اگر سازمان ها ارزش های عمومی خود را در فعالیت های خود ایجاد کنند و از استانداردهای ارزیابی برای سنجش عملکردشان استفاده کنند، این ارزش ها و استانداردهای ارزیابی باید توسط مردم مجاز باشد. در نتیجه این گزارش، ایده ارزش عمومی را به عنوان یک فرآیند پویا بین مجوز/اعطای اختیار/تصویب/اجازه، خلق و اندازه گیری/سنجش قرار می دهد.

بخش ۲: مجوز/اعطای اختیار

• مجوز آن چیزی است که توسط بخش دولتی ارائه می شود، یعنی آنچه که عموماً ارزشمند است، ناشی از چیزی است که توسط سیاستمداران منتخب، مدیران ارشد دولتی، رسانه ها، دانشمندان علوم اجتماعی و روشنفکران عمومی ارزشمند تلقی می شود. در رویکرد ارزش عمومی **سوال مهم این است** که آیا دیدگاه کسانی که خدمات دریافت می کنند و کسانی که آنها را تحویل می دهند، به اندازه کافی در ساخت و درک ارزش های عمومی مورد توجه قرار گرفته است. در این رویکرد، درک ترجیحات شهروندان در اینجا بسیار مهم است.

عدم برقراری ارتباط با مردم در مورد آنچه که می خواهند و نیاز دارند، ممکن است منجر به خدماتی شود که ارزش عمومی را تأمین نمی کنند بلکه ارزش تعیین شده تنها توسط سیاستمداران، مدیران دولتی یا حتی سازمان های خصوصی که از طرف دولت ارائه می شود، تأمین می کنند.

تشخیص ترجیحات عمومی بدبختانه دشوار است و خطراتی که اینجا وجود دارد، تکیه کردن بر آنچه که عموم مردم بی اطلاع درباره چیزی که میخواهند فراهم شود، می گویند. یک نقش واضحی در اینجمل برای مدیران و سیاستمداران در شکل دادن این ترجیحات و تصمیم گیری های سختگیرانه در مورد نیازهای عمومی، حتی اگر عموم مردم هیچ ترجیحی برای این امر بیان نکنند، وجود دارد.

ارائه اطلاعات بهتر و بنابراین شفافیت در مورد تصمیماتی که بوسیله سازمان های دولتی از طرف عموم مردم اتخاذ می شود به عنوان راه های نوآورانه برای مشارکت، مشاوره و مشورت با عموم ضروری است.

بخش ۳: ایجاد/خلق

• ارزش عمومی توسط مردم روشن و واجد شرایط می شود، اما توسط سازمان های خدمات عمومی از طریق تصمیماتشان در مورد اینکه چه خدماتی فراهم کنند، ایجاد و توسعه می یابد. این برای سازمانهاست که سیاستمداران و مدیران عمومی باید تخصیص منابع را اصلاح و شیوه های مدیریتی را که با تولید ارزش های عمومی سازگار است، توسعه دهند.

بخش ۴: اندازه گیری/سنجش

• اگر ارزش عمومی به عنوان یک جلوبرنده موثر در اصلاح خدمات دولتی باشد، سپس نیاز به یک چارچوب اندازه گیری دارد که مدیران دولتی را قادر می سازد تشخیص دهند کی و تا کجا چنین ارزشی ایجاد می شود. فرض بر این است که

خدمات عمومی باید بر اساس معیارهای عملکردی تأیید شوند که ارزیابی اثربخشی را ممکن می‌سازد و باعث بهبود می‌شود.

• آنچه در مورد رویکرد ارزش عمومی منحصر به فرد است، این است که چارچوب مدیریت عملکرد موجود را دور نمی‌ریزد، بلکه در عوض نشان می‌دهد که این عمل اندازه‌گیری می‌تواند به اندازه کافی در تسخیر این موضوع که، چه ارزشی ایجاد یا منجر به نابودی ارزش عمومی شود، شکست بخورد.

به این ترتیب، رویکردهای جایگزین برای استفاده از مدیریت عملکرد و سنجش عملکرد مورد نیاز است، اگر نشان دهنده ارزش عمومی و کمک به ایجاد ارزش در خودشان باشند. این گزارش، استدلال می‌کند که چنین رویکرد هایی باید بهتر نشان دهند که چگونه یک سازمان استانداردهای ملی را برآورده می‌کند، هم چنین باید به سازمان‌ها آزادی/فرصت دهیم که اهداف مربوط به خودشان را که شرایط منحصر به فردشان را منعکس می‌کند، پایه ریزی کنند. علاوه بر این، هر دو مجموعه از سنجشها باید به طور عمومی مجاز باشد - یعنی مورد توافق عموم باشد و توسط آنها دنبال شود.

نتیجه

• این گزارش نتیجه می‌گیرد که نیاز به مفهوم سازی مجدد هدف برای مدیران دولتی و نهادهای وجود دارد به جهت تولید ارزش عمومی که در جستجوی بهبود "پاسخگویی نهادی به ترجیحات پالایش شده عموم مردم است". این در مورد ظرفیت بدنه عمومی است، برای گوش دادن و مشارکت با مردم و شکل دادن و آگاهی از اترجیحات عمومی است، و ارزش عمومی دادن چیزی به مردم که در یک نقطه زمانی مشخص، می‌خواهند.

۱- مفاهیم سیاست و مدیریت عمومی

۱-۱- رویکردهای تبیینی

ما در ادبیات سه رویکرد گسترده و استقرایی برای تعامل بین سیاستمداران و مدیران ارشد عمومی شناسایی کردیم. اول، نظریه "سیاست گذاران- عوامل اجرایی" بیان می‌کند که ساختارهای حکومتی به طور همزمان اقدامات مدیران عمومی را ممکن می‌سازند و یا تحمیل می‌کنند. سیاستمداران ساختارهای حکومتی استاتیک و بوروکراتیک را در یک روش بالا به پائین ایجاد می‌کنند و مدیران را مسئول نتایج خودشان می‌دانند. سیاستمداران، به عنوان اصل و هدایت کنندگان اصلی تغییر، نهایتاً مدیران دولتی را به عنوان عامل از طریق قدرت های قانونی مانند نظارت، انتصاب، بودجه بندی و وضع قانون کنترل می‌کنند. دموکراسی در اینجا شکلی از ساختارهای حکومتی است که تضمین می‌کند که اقدامات مدیران دولتی منعکس کننده فرمان های مقام های رسمی منتخب است.

رویکرد دوم، مدیریت عمومی جدید (NPM)، به شدت بر نظریه انتخاب عمومی تأکید می‌کند و فرض می‌کند که نیاز به یک رویکرد کارآفرینی بیشتر در جهت حکمرانی دارد. در اینجا، سازمان های بخش دولتی تشویق می‌شوند که پاسخگویی از همتایان بخش خصوصی خود را تقلید کنند. بنابراین، این رویکرد نیاز به عملکرد کارآمد و موثر را برجسته می‌کند، گرچه این امر همچنین می‌تواند نگرانی‌ها را برای عدالت، پاسخگویی و مسئولیت پذیری مورد توجه قرار دهد.

در حالی که انعطاف پذیری بازار ممکن است یک هدف مطلوب در خود باشد، اغلب می‌تواند با تضاد با ترجیحات عمومی در مورد ارائه خدمات مواجه شود. در اینجا، NPM با تقاضاهای به سرعت در حال تغییر برای پاسخگویی در یک لیبرال دموکراسی مدرن درگیر شده است.

سومین رویکرد، برای تحلیل تعامل بین سیاستمداران و مدیران ارشد دولتی، نظریه خدمات عمومی جدید (NPS) است. مستخرج از تئوری های شهروندی دموکراتیک، اجتماع و جامعه مدنی است، و بر یک سیستم حکومتی که شهروندان در

مرکز آن قرار دارند، متمرکز است. نقش مدیران عمومی، کمک به ایجاد یک عقیده جمعی و مشترک از منافع عمومی است، نه صرفاً جمع ترجیحات فردی. سیاست‌ها و برنامه‌هایی که به طور مؤثر نیازهای عمومی را برآورده می‌کنند، از طریق فرآیندهای جمعی و همکاری مبتنی بر اعتماد که بر اهمیت شهروندان بیش از مشتریان و افراد بیش از بهره‌وری تأکید می‌شود، به دست می‌آید. در این دیدگاه، پاسخگویی مستلزم آن است که مدیران دولتی به مجموعه‌های گسترده‌ای از خواسته‌ها نسبت به خواسته‌های بازار توجه داشته باشند. آنها همچنین باید به قوانین موضوعه و قانون اساسی، ارزشهای اجتماعی، هنجارهای سیاسی، استانداردهای حرفه‌ای و منافع شهروندی پاسخ دهند.

از رویکردهایی که در اینجا ارائه شد، به نظر می‌رسد نظریه جدید خدمات عمومی مناسب‌ترین چارچوبی را برای پیشبرد ایده ارزش عمومی ارائه می‌دهد.

جدول ۱. مقایسه دیدگاه‌های اداره عمومی سنتی، مدیریت دولتی نوین و خدمات عمومی نوین

بولف های رویکردها	مدیریت دولتی سنتی	مدیریت دولتی نوین	خدمات عمومی نوین
پایه های معرفت شناختی مبانی نظری اولیه	نظریه سیاسی و اجتماعی، تفسیر سیاسی، افزایش طبیعی از طریق علم الاجتماع	تئوری اقتصادی، گفتگوی پیچیدهتر بر مبنای علوم اجتماعی اثبات گرا	تئوری دموکراتیک، رویکردهایمختلف به دانش (اثبات گرایی، تفسیری و انتقادی)
عقلانیت غالب و مدل های رفتار سانی	عقلانیت اجمالی، انسان اداری	عقلانیت فنی و اقتصادی، عقلایی انسان اقتصادی، یا تصمیم گیرنده متوجه به منافع شخصی	عقلانیت استراتژیک آزمون های چندگانه از عقلانیت (سیاسی، اقتصادی و سازمانی)
فهوم منفعت عامه	منفعت عامه به صورت سیاسی تعریف و در تاکید بر قانون بیان شده است.	اجتماعی از منافع فردی	منفعت عامه بعنوان نتیجه گفتگو درباره ارزشهای مشترک
خدمت گزاران عمومی به چه کسانی پاسخگو سندند	موکلان و اجزای اصلی (بنیانگذاران)	مشتریان	شهروندان
نقش دولت	کارو زدن (طراحی و پیاده سازی سیاست ها، با تمرکز بر یک مدفواحد که به صورت سیاسی تعریف شده)	هدایت (به عنوان کاتالیزور عمل نمودن عهت آزاد کردن (هدایت نیروهای بازار)	خدمت کردن (مذاکره و واسطه گریمنافع بین شهروندان و گروه هایجامعه و بجای ارزشهای مشترک)
مکانیسم های دستیابی به اهداف سیاسی	جرای برنامه ها از طریق ژانس های دولتی موجود	بجای مکانیسم ها و ساختارهای حرک برای برآورده ساختن اهداف سیاسی از طریق موسسات خصوصی غیرانتفاعی	ساختن ائتلاف هایی از سازمانهای دولتی، غیر انتفاعی و خصوصی رایتأمین نیازهای مورد توافق
ویکرد پاسخگویی	سلسله مراتب - مدیران اجرایی در نقاب رهبران سیاسی منتخب، (که صورت دموکراتیک انتخاب شدند) پاسخگو هستند.	پیش برنده-بازار، تامین منافع شخصی که منجر به پیامدهایی می شود که بطلب گروه های وسیعی از شهروندان یا مشتریان) است.	خندوجهی - خدمتگزاران عمومی باید به قوانین، ارزشهای جامعه، هنجارهای سیاسی، استانداردهای حرفه ای و منافع شهروندان توجه کنند
زادی عمل (اختیار) قنات اجرایی	ختیار محدود برای کارکنان اجرایی	فق گسترده برای تحقق اهداف کارآفرینی	ختیار بر حسب نیازها و همراه امحدودیت و پاسخگویی
ساختار سازمانی فروض پذیرفته شده	سازمانهای بوروکراتیک با اختیارات بالا به پایین و کنترل یا اعمال قررات نسبت به موکلین شناخته می شوند	عدم تمرکز سازمانهای عمومی باکنترل صلی در سازمان	ساختارهای مشارکتی مبتنی بر همکاری رهبری درونی و بیرونی
بنای انگیزشی خدمتگزاران عمومی مدیران دولتی	رداخت و منافع حاصل از حمایتهای خدمات کشوری	وحیه کارآفرینی، تمایل ایدئولوژیک به کاهش اندازه دولت	خدمت عمومی، تمایل به مشارکت در جامعه

جدول ۲. مدل های حکومت

ساختارهای حکمرانی	یستا	ویا
-------------------	------	-----

منابع نفوذ در ساختارهای حکومتی	بناها سیاستمداران ساختارهای حکومتی ایجاد می کنند	ساختارهای حکومتی چندگانه _ از طریق تعاملات مردم در بسیاری از نقش های مختلف خلق می شود
مسیر نفوذ در ساختارهای حکومتی و اقدامات مدیریت عمومی	خطی، سلسله مراتبی، از بالا به پایین، سیاستمداران اقدامات، مدیران دولتی از طریق ساختارهای حکومتی را محدود می کنند	به طور دو جانبه - مدیران دولتی بر روی ساختار روابط که شامل ساختارهای حکومتی است، نفوذ می کنند و اقدامات آنها را محدود و یا ممکن می سازند
تابناکی برای تغییر در ساختارهای حکومتی	سبنا ثابت - تغییر از طریق اقدام مستقیم اصول (سیاستمداران) حادث می شود	سبنا پویا - فرصت برای اقدامات متفاوت در هر تعامل ایجاد می شود
ساختارهای حکومتی، پاسخگویی را برای چه چیزی خلق می کنند؟	نتایج - چقدر خوب مدیران عمومی نتایج به دست آمده از ماموریت سیاستمداران را انجام می دهند	نتایج و فرآیند دموکراتیک - آیا نتایج تلاش های سیاسی ارزش عمومی دارند؟ آیا تصمیم گیری و اجرا طرفیت دموکراتیک را می سازد؟
دموکراسی چگونه قابل دستیابی است؟	از طریق سیاستمداران به عنوان پاسخگو به رای دهندگان در کنترل عمومی فعالیت های مدیر	با ساختن قابل مشاهده و مداوم ارزیابی مناسب بودن طبیعت و کیفیت روابط از طریق اقدام سیاست عمل شده است؟

Source: adapted from Feldman and Khademan, 2002

در ادامه مقاله نویسنده به موضوع تفاوت بین دو رویکرد متفاوت در خصوص تعامل بین سیاستمداران و مدیران اجرایی می پردازد و این سوال را مطرح می کند که آیا اختلافات ضروری است؟ در اینجا رویکرد سنتی را که از تئوری بوروکراسی وبر و یا شاید جدایی سیاست از اداره ویلسون گرفته شده است _ که سیاستمداران صرفا سیاست می گذارند و مدیران دولتی صرفا مجری سیاست های آنها هستند را مطرح می کند، میلر این جدایی را "افسانه ی مفید" توصیف می کند، زیرا نفوذ مدیران را نامفهوم می سازد و مانع از سیاستمداران می شود در اجرای سیاست هایی که صرفا منافع را به سمت خودشان می کشاند.

و آن را در مقابل رویکرد NPM که به بحث های کارآفرینی و استقلال مدیران دولتی می پردازد، قرار میدهد و بیان می کند بیشتر رویکردهای اخیر به این رابطه مفهوم «مکمل بودن» را توسعه داده اند؛ بنابراین، مونتیویو واتسون تنش میان اهداف سیاستمدارانی که انتخاب می شوند، و مدیران دولتی که به دنبال حفظ یکپارچگی حرفه ای و خدمت به مردم هستند، را تأیید می کنند. آنها پیشنهاد می کنند چیزی که این تنش را کاهش می دهد و اجازه همکاری می دهد، محدودیت متقابل باشد.

در این رابطه مدل پترس و پیر را بیان می کند که جزئیات تحلیلی بیشتری را در ارتباط با انواع مختلف روابط که تعامل بین سیاست و مدیریت عمومی را شکل می دهند، ارائه می کنند. **محدودیت متقابل و مکمل بودن یعنی همانطور که مدیران اجرایی باید نسبت به پاسخگویی و مسئولیت متعهد باشند، سیاستمداران نیز باید به شایستگی و تعهد مدیران اجرایی احترام بگذارند.**

در ادامه مقاله به بحث رابطه میان بوروکراسی و دموکراسی از منظر سه رویکرد مدیریت عمومی مطرح شده در مقاله پرداخته می شود.

بوروکراسی و دموکراسی

بنابراین، حکومتداری مجدداً مساله قدیمی را درباره چگونگی تطبیق ضروریات بوروکراسی و دموکراسی مطرح می کند. در رویکردهای استاتیک و دوبخشی، سیاستمداران فقط سیاست می گذارند، در حالی که مدیران دولتی صرفاً اهداف از پیش تعیین شده را اجرا می کردند. در مقابل، بیشتر رویکردهای پویا، مدیران دولتی را به عنوان تسهیل کننده های دموکراتیک می شناسند و به عنوان کسانی که در اصلاح، فرآیندهای دموکراتیک درگیر هستند که به نظر می رسد شکسته شدند و قادر به بیان و ایجاد سیاست های عمومی نیستند، در نظر گرفته می شوند.

دموکراسی و بوروکراسی در NPM

در رویکردهای سنتی مدیریت دولتی، دموکراسی اهداف را ارائه می کند و بوروکراسی، کارایی فنی مورد نیاز برای اجرای آنها را فراهم می کند. با این حال، در NPM، سیستم دموکراتیک به دقت محدود به ارائه تنها یک هدایت خیلی گسترده برای سیاست است. انتظار میرفت که سیاستگذاران منابع را به طور موثر اختصاص داده و عملکرد را ارزیابی کنند. پس از آن، آنها از مختل کردن فعالیت های فنی و سازمانی مدیران دولتی خودداری کنند. بنابراین NPM به دنبال مدیرانی بود که کارآفرین، قدرتمند و جهت دهنده باشند. علاوه بر این، یکی از جنبه های اصلی فعالیت آنها جستجو، روشن کردن و کمک به بیان نیازهای مشتری بود. هنگامی که سیاست از طریق تعاملات بسیار پیچیده و مذاکره میان سیاستمداران و مدیران عمومی بوجود می آید، این نتیجه یک سری بده - بستان است.

این ها اغلب در غالب بده - بستان میان ارزش های دموکراتیک و ضروریات عمل اتفاق می افتند، NPM به شدت بخاطر تمایل خود به کاهش دامنه حوزه سیاسی مورد انتقاد قرار می گیرد و به این ترتیب اجازه می دهد که بده - بستان بین دموکراسی و بوروکراسی بطور کشنده ای به سمت دومی، سرازیر شود. این اغلب منجر به از دست دادن پاسخگویی و مشروعیت سازمانی می شود. بنابراین، NPM تمایل دارد، مدیران عمومی را به دنبال اهداف خود ببرد تا آنها را به سمت تغییر ماهیت مشروعیت سیاسی هدایت کند. بنابراین سیاستمداران با یک محیط سیاسی مواجه می شوند که کنترلش برای آنها سخت تر است. در اینجا نیز شهروندان به مصرف کنندگان خدمات محدود می شوند و کمتر در مورد اهداف سیاسی مورد مشورت قرار می گیرند. این خطرات مستقیماً از نگرش NPM در مورد بده - بستان بین دموکراسی و بوروکراسی بوجود می آیند، که ادعا می کند کارآیی فنی هدف نهایی سازمان است.

دموکراسی و بوروکراسی در دیدگاه ارزش عمومی

ارزش عمومی در برابر خطای بین سیاستمداران و مدیران دولتی قرار می گیرد. این دیدگاه جدیدی را در مورد بده-بستان بین دموکراسی و بوروکراسی ارائه می دهد. با این حال، اهمیتی که به مجوز/اعطای اختیار، دموکراسی و گفت و گو اختصاص می دهد، به راحتی با رد کارایی نمی تواند این بده - بستان را کنار بگذارد. رویکرد ارزش عمومی باید به نحوی عقاید عمومی درخصوص ارزش را پیدا و بیان کند و قابل اعتماد و موثر باشد. یک جهت گیری به ارزش عمومی، هم نیاز به کارایی و هم نیاز به دموکراسی را تشخیص می دهد.

و سپس تفاوت نگرش به مفهوم پاسخگویی از منظر این سه رویکرد بررسی می شود.

فرآیندهای مربوط به پاسخگویی

پاسخگویی از منظر رویکرد ارزش عمومی

رویکرد ارزش عمومی پرسش هایی را برای پیش فرض های سنتی در مورد مدیریت عمومی و پاسخگویی مطرح می کند. "ارزش عمومی، مدیران را تشویق می کند تا اهدافی را که فراتر از بقای سازمانی است دنبال کنند و نه صرفاً برآورده کردن **targetها**. چنین هدفی، نیاز به حفظ مشروعیت در محیط اقتدارگرای سازمان دارد: بدون مشروعیت، یک سازمان قادر به اداره منابع، تعهد یا همکاری نیست.

پاسخگویی سنتی

کلی و همکاران به این موضوع توجه کردند که اشکال استاتیک پاسخگویی که سازمان های دولتی را به انجام وظایف با دقت مشخص محدود می کند می تواند منجر به از دست رفتن واکنش به محیط مقتدر خود و از دست دادن مشروعیت آن شود. در عین حال، برای آنها روشن است سیاستمداران نمی توانند قید کنند که یک آژانس محلی چگونه می تواند به بهترین شکل خدمات ارائه کند؟ بجز اینکه چگونه این خدمت می تواند رضایت استفاده کننده را افزایش دهد، به مشروعیت دست یابد و از نتایج موثر اطمینان حاصل کند. با این حال: "این [این] به این معنی نیست که در هر صورت ارزش عمومی باید با اختیار بیشتر مدیریتی و پاسخگویی کمتر معادل باشد."

پاسخگویی از منظر رویکرد ارزش عمومی

در واقع، آنها پیشنهاد می کنند اغلب سودمند است ارائه دهندگان خدمات را مستلزم پایبندی به برخی از انواع "الگو قالب خدمات" کنند تا از اعتبار و کارایی آن خدمات مطمئن شوند. آنها این نوع رویکرد را در پرداخت مزایای مسکن و در استفاده از پروتکل های بالینی در NHS می بینند. در اینجا ارزش عمومی از طریق اطمینان حاصل کردن از اینکه همه ارائه دهندگان خدمات به فعالیت شناخته شده پایبندند، خلق می شود."

برای کلی و همکاران، بهترین شیوه شامل استفاده از ساختارهای پاسخگویی است که شکل می گیرند تا از « ایجاد ارزش عمومی » حمایت کنند. و این دقیقاً چیزی است که با پاسخگویی استاتیک (ایستا)، مبتنی بر وظیفه، عملکردگرا اتفاق نمی افتد. استفاده بیش از حد از بازرسی ها، حسابرسی و اقدامات بازدارندگی در اینجا به عنوان مضر برای ایجاد ارزش عمومی است. همانطور که آنها پیشنهاد می کنند: « یک پاسخگویی کامل تر به دست می آید از پاسخگویی به کاربران و شهروندان، به همان اندازه پاسخگویی نسبت به ادارات و بازرسان، به احتمال زیاد بهتر جواب می دهد ». سپس آنها پنج رابطه کلیدی را که از طریق آن این پاسخگویی "کامل تر" ایجاد می شود را شناسایی کردند اینها شامل روابط با رهبران دموکراتیک منتخب، با مالیات دهندگان، استفاده کنندگان خدمات، کارمندان و همکاران مدیریت است.

۱-۵- انتقال به مدیریت سیاسی

از لحاظ تاریخی، دموکراسی اجتماعی برای شنیدن صدای شهروندان مجال زیادی در نظر نمی گرفته و تنها یک رابطه بسیار ضعیف میان جامعه مدنی (عمومی) و دولت برقرار می کرد. مشارکت مردم در دولت محدود به رای دادن در انتخابات و دخالت در احزاب سیاسی بود. شهروندان تنها می توانند با انتخاب یک بازیگر سیاسی که به بهترین شکل

دیدگاه های سیاسی آنها را نشان می دهد، بر سیاست تاثیر بگذارند. با محدود کردن "سیاست" به نهادهای دولتی و دموکراسی به انتخاب دوره ای نمایندگان مستقل، انتظار می رفت که مدیران دولتی به نحوی به آنچه که سیاستمداران به آن دست نیافته اند، دست یابند: درک درستی از ترجیحات عمومی.

Joyce و Corrigan استدلال می کنند که یک تعامل ضعیف بین دولت و جامعه مدنی باعث می شود مردم عمیقا خدمات عمومی را از آن خودشان ندانند.

این فقدان حس مالکیت ناشی از عدم توانایی درگیر کردن مردم بود. اما راه حل پیشنهادی در نشان دادن کمبود دموکراسی شکست خورد. اشکال جدید مدیریت عمومی در سراسر تعامل بین بازارگرایی و مدیریت گرایی بوجود آمد.

Social Choice نیز همین را می گوید که ما نمی توانیم از راه دموکراسی منافع شهروندان را تجمیع کنیم.

"پولیت خاطر نشان می کند که مصرف گرایی حق جدید است، اما مشارکت فعال کاربران و مالیات دهندگان در اجرای خدمات روزمره - یک تغییر فرهنگی واقعی است".

ارزش عمومی مستلزم آن است که ما مردم را به عقب برگردانیم. شهروندان باید مستقیما در یک دموکراسی نمایندگی پر جنب و جوش شرکت کنند. مدیریتی که ارزش عمومی را ایجاد می کند، چنین مشارکتی را تسهیل می کند و به عنوان یک «جامعه ساز» عمل می کند. این قدرت ها را توسعه می دهد و بر نقش «نمایندگی» اعضای منتخب تاکید دارد. به این ترتیب، به جای آنکه "تنها بر اساس واقعیت انتخابات،" باشد قدرت را از مشارکت فعال جامعه به دست آورد.